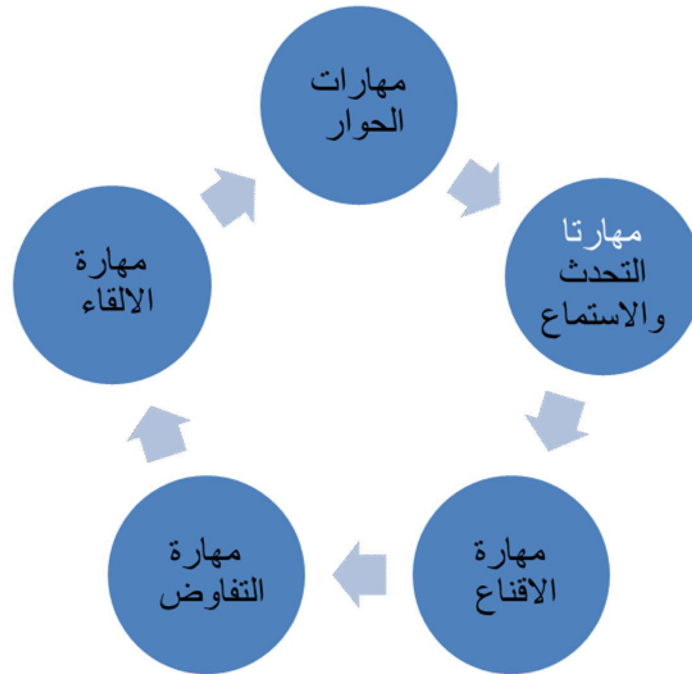
المهارات الحوارية

"الحوار(التحدث والاستماع) ، التفاوض ، الإقناع ، والإلقاء "



مفتاح الحقيبة

اولاً: الهدف العام:

تهدف الحقيبة الى اكساب الطلاب المهارات الحوارية في فن الاتصال .

ثانياً: الأهداف الخاصة:

بنهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على أن:

1. يتعرف مفهوم الحوار واهميته .
2. يتعرف على مفهوم التحدث والاستماع واهميتهم في حياتنا..
3. يذكر آداب الحوار.
4. يستخدم فنيات الحوار الناجح في مواقف صفية في أثناء الدرس
5. يتعرف على مفهوم الإقناع .
6. يدرك عوامل نجاح عملية الإقناع.
7. يستخدم وسائل الإقناع في التعامل مع الاخرين في مواقف صفية عملية .
8. يدرك مفهوم التفاوض ، وأهميته بحياتنا .
9. يعدد طرق تنمية مهارة التفاوض .
10. يكتسب سلوكيات المفاوض الفعال.
11. يتعرف المتدرب على مفهوم الإلقاء .
12. يذكر مراحل عملية الإلقاء .

13يمارس مهارات الاتصال الشخصي في في أثناء الإلقاء.

ثالثاً: مجال الحقيبة: مهارات تطوير الذات + مهارات الاتصال

رابعاً: عدد الساعات: (6) **ساعات** بواقع 6 جلسات تدريبية زمن الجلسة 50 دقيقة يعقبها راحة 10 دقائق .

خامساً: ارشادات المتدرب والمدرب :

إرشادات للمتدربين

1. تفاعل وشارك في جميع الأنشطة.
2. أحترم أفكار المدرب والزملاء.
3. أنقد أفكار المدرب والزملاء بأدب إن كانت هناك ضرورة.
4. إحرص على استثمار الوقت التدريبي.
5. احرص على الحضور في الوقت المحدد.
6. تقبل الأدوار التي تسند إليك في المجموعة.
7. حفز وشجع زملاء المجموعة نحو المشاركة في الأنشطة.
8. احرص على تكوين علاقات طيبة مع المدربين والزملاء في أثناء البرنامج التدريبي.
9. احرص على ما اكتسبته من معارف ومعلومات ومهارات وطبقه في الميدان العملي.
10. كن إيجابياً في التفاعل مع الآخرين وقلل من التذمر.
11. اذكر احتياجاتك التدريبية للمدرب ولزملائك المتدربين، وتبادل معهم أدوار المدربين والمتدربين.
12. ساعد علي نجاح البرنامج التدريبي مع المدرب والزملاء.
13. دعم المواقف الإيجابية من المدرب والزملاء .
14. تكلم وتحدث وابتكر وانقد وشارك بفاعلية ووفقاً للأدوار المطلوبة منك.

إرشادات للمدربين:

أخي المدرب:

1. لاحظ الإرشادات الآتية لضروريتها وحتميتها في تحقيق أهداف البرنامج التدريبي:
2. **أولاً: قبل تنفيذ التدريب:**

3. إقرأ وتفحص محتويات الحقيبة بدقة لتجنب الكثير من الحرج فى قاعة التدريب وللمساعدة في إدارة التدريب بما يحقق الأهداف.
4. تأكد من توفير الوسائل التدريبية المعينة واللازمة لتنفيذ الحقيبة، وتأكد من كفاءة الأجهزة التكنولوجية المستخدمة.
5. تأكد من تجهيز الأنشطة الخاصة بـ (المتدرب) وتوزيعها على المتدربين قبل بدء التدريب.
6. راجع مؤهلات وخبرات المتدربين وخلفياتهم التدريبية.
7. **ثانياً: في أثناء تنفيذ التدريب:**
8. الحقيبة التدريبية تتضمن ما تحتاجه ، لذا فوجودها بصحبتك دائما ضرورة.
9. اقرأ خطة الجلسة التدريبية والتزم باجراءات تنفيذها.
10. راعي الزمن في البرنامج واحرص على استثمار الوقت كاملاً وفق الخطة الموضوعة لكل جلسة كعامل مساعد في تحقيق اهداف البرنامج.
11. اعط الأنشطة التدريبية حقها كاملاً من الزمن بما يحقق أهدافها.
12. اعط الدعم والمشاركة والتغذية الراجعة للمجموعات في أثناء تنفيذ الأنشطة.
13. شجع المتدربين على المشاركة والتفاعل والنقاش و الأسئلة وإبداء الآراء وتقبل أفكار الآخرين.
14. قسم المتدربين في مجموعات من (4-5) أفراد ووزع الأدوار عليهم بما يسهم فى زيادة استثاراتهم و حيويتهم والاستفادة من الخبرات المتنوعة.
15. احرص في نهاية كل جلسة تدريبية علي تخصيص وقت مناسب لتلخيص موضوعاتها والحصائل التعليمية والتدريبية المحققة ، فهذا يسهم فى تأكيد التعلم.

سادساً: الوسائل والامكانيات :

1. السبورة الذكية Smart Board
2. السبورة الورقية Flow Chart
3. جهاز العرض **DATA SHOW**
4. جهاز p.c .
5. أوراق ملونة .

6. أقلام ملونة .

سابعاً: اساليب التدريب المستخدمة:

1. المناقشة والحوار
2. العصف الذهني
3. دراسة الحالة.
4. التعلم التعاوني .
5. تمثيل الأدوار.
6. الدراما الاجتماعية.

ثامناً: محتوي الحقيبة:

الجلسة الأولي: مفهوم الحوار واهميته :

- مفهوم الحوار .
- أهمية الحوار في حياة الفرد.
- مهارتا التحدث والاستماع
- مفهوم التحدث واهميته وخطواته .
- مفهوم مهارة الاستماع واهميتها .

الجلسة الثانية:. آداب الحوار وفنيات الحوار الناجح في مواقف صفية في أثناء الدرس :

- آداب الحوار
- فنيات الحوار الناجح .
- مراتب الحوار .
- سمات المحاور الجيد

الجلسة الثالثة: مفهوم الإقناع وعوامل نجاح عملية الإقناع :

- مفهوم الإقناع .
- عوامل نجاح عملية الإقناع .
- وسائل وأساليب الإقناع .

الجلسة الرابعة: مفهوم التفاوض واهميته بحياتنا :

- مفهوم التفاوض .
- أهمية التفاوض .

الجلسة الخامسة: طرق تنمية مهارة التفاوض وسلوكيات المفاوض الفعال:

- الطرق التي تساعد على تنمية مهارة التفاوض .
- خطوات مهارة التفاوض .
- سمات وسلوكيات الشخص المفاوض .

الجلسة السادسة: مفهوم الإلقاء ومراحل عملية الإلقاء :

- مفهوم الإلقاء .
- عناصر الإلقاء .
- مراحل الإلقاء .
- مهارات الاتصال الشخصي في أثناء الإلقاء .

تاسعاً: أساليب التقييم:

البند	الدرجة

اختبار نظري	5
تقييم سلوك المتدرب	2
ملف الإنجاز ويشمل:	5
1.السيرة الذاتية	2
2.عرض تقديمي	3
تقييم الأقران	1
مجموع درجة الحقيبة	13

المهارات الحوارية

"الحوار(التحدث والاستماع) ، التفاوض ، الإقناع ، والإلقاء "



الجلسة الأولى:

مفهوم الحوار واهميته

أهداف الجلسة:في نهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على ان :

1. يتعرف المتدرب مفهوم الحوار واهميته .

2.يتعرف المتدرب على مفهوم التحدث والاستماع واهميتهما في حياة الفرد .

محتوي الجلسة:

1.مفهوم الحوار واهميته .

2. مفهوم التحدث والاستماع واهميتهما في حياة الفرد .



مفهوم الحوار واهميته

اولاً: مفهوم مهارة الحوار:

هو عملية تتم بين طرفين أو أكثر ويتم من خلالها تبادل الآراء والأفكار حول موضوع معين دون وجود عوائق، مما يساعد في فهم كل منهم للآخر أو تقبل رأيه أو الوصول إلى قناعات مشتركة، أو في فهم المشكلات وحلها.



ثانياً: أهمية الحوار في حياة الفرد :

لقد تناول الكثير من التربويين مفهوم الحوار وأهميته في حياة الأفراد والشعوب من خلال دراسات علمية تربوية، حيث أصبح الحوار في عصر المتغيرات المتسارعة مهارة حياتية لا غنى للجميع عنها من آباء وأمهات وأبناء وبنات، بل أصبحت مؤسسات المجتمع بحاجة ماسة إلى هذه المهارة المهمة والمهارة الذكية، التي تختصر المسافات لنقل المعارف والآراء والأطروحات والقيم والأفكار والاتجاهات.

والمتأمل لحياتنا اليومية يجد أن الحوار هو مرتكز أساس لحياتنا وخاصة بعد دخول الاتصالات المادية التي هي جزء من نشر الحوار اليومي من خلال أجهزة الاتصالات الهاتفية والقنوات الفضائية.

وبما ان الحوار أصبح حاجة إنسانية وعلماً يدرس ومهارة تكتسب فإن هناك أسساً لهذا العلم ينطلق من خلال التعرف على مفهوم الحوار وأنواعه وأهميته في حياتنا اليومية سواء أكان هذا الحوار معداً

له من قبل أو من خلال الحوار التلقائي البسيط الذي يجري بين الناس دون إعداد أو ترتيب. وتظهر أهمية الحوار :

- التوصل إلى فهم كل من الطرفين للأخر.
- تنمية علاقات ودودة بين الاخرين.
- المساعدة في حل المشكلات.
- تصحيح المفاهيم وتثبيت القيم في نفوس الناشئين.
- تعديل السلوك أو تحسين التحصيل.
- تخفيف الصراعات والمشاعر العدائية .
- يستخدم في الدعوة ولبيان الباطل.
- وسيلة للإقناع و الاتصال بالأخرين .

مهارتا التحدث والاستماع :

اذا اردت ان تتعرف على شخص من اول لقاء دعه اولاً يتحدث

تعد مهارة التحدث فن، وموهبة، ومهارة ، فالتحدث فن لأنه يرتبط بالشخص بمعنى انه شخصي يعتمد على شخصك كفرد لديك الحماس والابدع ، ومهارة ؛ لان التحدث يحتاج الى تدريب وتحسين وتطوير وتنمية منك كفرد حتى تمتلك هذه المهارة ؛ وموهبة ؛ لان امتلاكك الفن والمهارة غير كاف لأن يجعلك فراداً متحدثاً ناجحاً تؤثر في الاخرين .

والتحدث يمثل أحد المهارات التي يحقق بها الانسان الرضا عن نفسه من خلال نجاحه في التفاعل مع الآخرين نتيجة لتمكنه من إبراز مهاراته وقدراته، ويشتمل التحدث على أنواع وأشكال مختلفة مثل مناقشة الحوار، الأسئلة والأجوبة ، وينظر البعض إلى أن عملية التحدث عملية سهلة وميسورة للجميع ألا أن الواقع يكشف أنها من الصعوبة بمكان وهي مستعصية على الكثيرين.

ولا يخفى ان المناهج الدراسية في المجتمعات العربية تركيز على تعلم مهارتي الكتابة والقراءة دون التحدث، ولم تأخذ بالمثل العربي القديم الذي يرى أن المرء مخبأ تحت لسانه بمعنى أن طريقة كلامه تكشف لنا جوانب من شخصيته وأخلاقه ومستوى ذكائه أكثر من أي أداة أخرى من الأدوات الأخرى.

اولاً: مفهوم التحدث:-



التحدث: يمثل أحد وجهي الاتصال اللفظي، وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة تنقل بواسطتها الأفكار والمشاعر والأحاسيس إلى الآخرين عن طريق وسائل الاتصال المتطورة، وتوصل علماء النفس إلى تحليل تأثير التحدث بين الجماعات وتوصلوا إلى أن التحدث يمكن أن يساعد في تغيير الموقف وإقناع الناس بنتائج الحوار ولكنه في بعض الأحيان قد يفضي التحدث إلى التطرف في الموقف ويتفوق التحدث المباشر على التحدث عبر الوسائل المسموعة والمرئية في نقل المعلومة أو استيعابها وتلعب وسائل الاتصال غير اللفظي دورا مميزا في التحدث المباشر من خلال العديد من الخصائص كالمظهر الشخصي للمتحدث واستخدام طبقات الصوت، وحركات جسده، ونظرات عينيه فجميعها تؤثر على مدى تقبل المستمع للرسالة ومدى اقتناعه بها.

ثانياً: أهمية مهارة التحدث :

تمكن أهمية مهارة التحدث في أنها تعتبر أهم أنواع الاتصال فالناس يتكلمون أكثر مما يكتبون، ومن ميزات التحدث ما يلي:

1) التحدث وسيلة يحقق بها الفرد ذاته من خلال التفاعل مع الآخرين.
2) التحدث أداة من أدوات الاتصال اللغوي وتمثل ركنا أساسيا في عملية الاتصال.

3) يجدد الفرد في التحدث الفرصة لإبراز مهاراته وتوضيح أفكاره واكتساب الثقة والاطمئنان أليه.
4) التحدث نشاط فكري يعكس مستوى ثقافة الإنسان ومدى عمقه الفكري ونضجه العقلي إلى جانب القدرة على العرض والشرح وتنسيق الحديث.
5) التحدث نشاط اجتماعي يستخدم للتأثير على المستمعين بتقبلهم للمتحدث وما ينقله من أفكار وآراء.
6) التدريب على مهارة التحدث اصبح ضرورة للطلاب في كافة المراحل الدراسية.

ثالثاً: خطوات عملية المحادثة ومتطلباتها تمر بخمس خطوات أساسية وهي كالاتي:

1. **الافتتاح او التعرف على المستمع:** أي افتتاح المحادثة بالتحية وتمثل بداية العلاقة بين المتحدث والمستمعين وقد تكون التحية لفظية أو غير لفظية كالابتسامة أو المصافحة.
2. **التغذية المتقدمة او اختيار الموضوع:** أي إعطاء فكرة عامة عن موضوع الحديث والزمن الذي سوف يستغرقه.
3. **العمل:** يمثل بؤرة المحادثة أي الهدف الذي يقصده المتحدث من حديثه، وتعتبر هذه الخطوة أطول خطوات الحديث من حيث الزمن وفي هذه المرحلة تحدث كافة أنواع التفاعلات بين المتحدث والمستمعين.
4. **التغذية الراجعة (الإقناع):** عكس التغذية المتقدمة تنعطف المحادثة التي تمت بتوصيل المراد من الحديث أي أن العمل قد تم والهدف من الحديث قد أنجز وينتظر المتحدث تعليقات المستمعين أو مقترحاتهم أو اتخاذ القرارات.
5. **الامتاع والختام:**- ادخال البهجة والسرور على المستمع وختام الحديث بكلمة وداع أو ما شابه ذلك أو قد يحدد موعدا مستقبلا لمواصلة الحديث .

رابعاً: الدلائل والمؤشرات الايجابية والسلبية للتفاعل بين المستقبل (الجمهور) والمرسل (المتحدث):تقسم الى قسمين هما:

1.الدلائل والعلامات الايجابية :

-التركيز بالنظر الى المتحدث المرسل .

- التفاعل بترديد الكلمات مع المتحدث

- الاهتمام بتسجيل النقاط الهامة في أثناء الحديث .

- التأييد بالموافقة وهز الرأس .

- الانتباه بتحريك وميل الجسد .وتعابير الوجه .

2. الدلائل والمؤشرات السلبية:.

-السؤال عن مدة انقضاء الوقت .

- التثاؤب

-الكشرة في الوجه وعدم الاستئناس بما يقوله المتحدث .

- النظر في ارجاء المكان بجميع الاتجاهات .

- التململ والاكثار من الحركة .

ثانياً : مهارة الاستماع : هي العملية التي تجعل فيها الطرف الآخر يدرك اهتمامك بأفكاره وآرائه وفي المقابل سوف يقوم بالمثل كما انها تساعد في الاقتناع بوجهات النظر الاخرى والتعرف على الناس بوضوح ودقة وتوحي للمتحدث بذكاء وفطنة المستمع كما تعد مهارة الاستماع أهم مهارات الاتصال وأكثرها إهمالا من جانبنا.

أهمية الاستماع:

عندما يكون الصمت أبلغ:

يحكي لنا توني بوزان موقفا طريفا حدث له، فيقول: أُصبت بعدوى حادة في الحلق قبل إحدى المناسبات الاجتماعية، ولشدة إحباطي لم أستطع النطق ولو بكلمة واحدة إلا بصعوبة بالغة.

وقابلت في الحفل شخصًا كان متحمسًا لعدة أشياء، واسترسلنا في محادثة مفعمة بالحيوية، ولكن دوري في المحادثة اقتصر على الإيماء بالرأس؛ بسبب ضعف صوتي، وكنت أوصل ما أريد قوله عن طريق الهمهمة، وقلما كنت أطرح عليه أسئلة؛ مما أتاح الفرصة لصاحبي للخوض في محادثة أخرى لمدة خمس دقائق بحماس منقطع النظير.

وعندما افترقنا في النهاية؛ كنت أعتقد أنه قد يظنني شخصًا مملًّا في الحديث؛ حيث أني قد أسهمت بنسبة أقل من خمسة بالمائة من المحادثة، بينما وصلت نسبته فيها إلى أكثر من خمسة وتسعين بالمائة، وكان من دواعي دهشتي أنني سمعت فيما بعد أنه اعتبرني محاورًا مدهشًا.

وهذا الموقف يقودنا الى أهمية الاستماع في حياتنا بشكل عام فما هي اهميته:

1. تنبع أهمية الاستماع من الاية الكريمة التي قدم الله فيها السمع على البصر في أكثر من سبعة عشر موضعا في القران الكريم : قال تعالى " ولا تقف ما ليس لك به علم ان السمع والبصر والفؤاد كل اولئك كان عنه مسئولا " الاسراء 36 وفي اية اخرى " واذا قرئ القرأن فاستمعوا له وانصتوا لعلكم ترحمون " الاعراف 204 .

2. الاستماع الجيد يولد القدرة على الابداع .

3. الاستماع يجعل الفرد قادرا على مواجهة المشكلات والازمات .

4. الاستماع يقلل من الخطأ ويزيد من النمو الفكري للفرد .

5. الاستماع يؤثر في صحة ودقة القرار .

6. الاستماع يجعلك تقييم الاخرين بشكل اكثر عدلاً.

الجلسة الثانية:

آداب الحوار وفنيات الحوار الناجح في مواقف صفية في أثناء الدرس

أهداف الجلسة:في نهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على ان :

1. يذكر المتدرب آداب الحوار .
2. يستخدم المتدرب فنيات الحوار الناجح في مواقف صفية في أثناء الدرس.

محتوي الجلسة:

1. آداب الحوار .
2. فنيات الحوار الناجح في مواقف صفية في أثناء الدرس.



آداب الحوار وفنيات الحوار الناجح في مواقف صفية في أثناء الدرس

اولاً: آداب الحوار : تتلخص آداب الحوار بالنقاط الاتية :

- الإخلاص وحسن النية.
- الفهم العميقٌ لموضوع الحوار .
- التواضع وحسن الخلق.
- الحلم والصبر.
- حسن الإصغاء.
- احترام الطرف الآخر.
- احترام الرأي الصائب.


اداب الحوار (لا تتحدث معي من فضلك)

ثانياً: فنيات الحوار الناجح في المواقف الصفية :

حوار ناجح.. عقل راجح..
إذاً دعونا نتحاور ..

- ✓ تحدَّث إلى المستمع لا عنه، أي لا تقيّم من البداية.
- ✓ لا تقدّم نصائح وإرشادات.
- ✓ تحدّث بصراحة وعبّر عن مشاعرك ومخاوفك وطموحاتك.
- ✓ قبل وفي أثناء الكلام ميّز بين المسائل الجوهرية والثانوية.

- ✓ عندما يتكلم أحدنا عن مشكلة أو أحزان فإنه يعبر عن مشاعر لذلك عليك أن تلخص كلامه وتعكسها على شكل مشاعر يحس بها هو.
- ✓ إتقان فن الاستماع (الكثير يستمع لكي يرد لا ليفهم).

ثالثاً : مراتب الحوار تتلخص مراتب الحوار الفعال بالاتي :

- الحوار الذي يهدف الى التعارف واكتشاف الاخرين والتعرف على خبراتهم ويسمى بالحوار الاستكشافي .
- الحوار الذي يهدف للوصول لحلول من خلال النقاش بين طرفين ويسمى بالحوار التعاوني .
- الحوار الذي يهدف لحسم الخلاف بين طرفين في قضية اختلفوا فيها ويسمى بالحوار الحاسم.
- الحوار الذي يهدف الى تقليل فجوة الخلاف ومحاولة تقريب وجهات النظر ويسمى بالحوار التسكيني .

رابعاً : سمات المحاور الجيد :

1- العلم.
2- إخلاص النية لله تعالي.
3- فهم نفسية وطبيعة الطرف الآخر.
4- حسن الخطاب والاستماع.
5- الرغبة في الحوار.
6- قبول الحق.
7- أن يكون الكلام في حدود الموضوع المطروح.
8- البعد عن الإعجاب بالنفس.

9- التروي وعدم الاستعجال.

10 - الإعداد الجيد لموضوع الحوار.

11- بداية الحوار.

12- الاتزان العاطفي.

13- الصدق والأمانة والموضوعية.

الجلسة الثالثة:

مفهوم الإقناع وعوامله

أهداف الجلسة:في نهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على ان :

1. يتعرف المتدرب على مفهوم الإقناع .
2. يدرك المتدرب عوامل نجاح عملية الإقناع.
3. يستخدم المتدرب وسائل الإقناع في التعامل مع الاخرين في مواقف صفية عملية .

محتوي الجلسة:

1. مفهوم الإقناع .
2. عوامل نجاح عملية الإقناع.
3. وسائل الإقناع في التعامل مع الاخرين في مواقف صفية عملية .



مفهوم الإقناع وعوامل نجاح عملية الإقناع



اولاً: مفهوم الإقناع : تناول العديد من العلماء مفهوم الإقناع بالبحث والدراسة ومن هذه المفاهيم ما يلي :

هو الجهد المنظم المدروس الذي يستخدم وسائل مختلفة للتأثير على آراء الآخرين وأفكارهم بحيث يجعلهم يقبلون ويوافقون على وجهة النظر في موضوعٍ معين، وذلك من خلال المعرفة النفسية والاجتماعية لذلك الجمهور المستهدف.

وفي ضوء التعريف السابق ، يمكن استخلاص مفهوم للأقناع ، بشكل بسيط وواضح بأن الإقناع هو :

(محالة احدى الطرفين التأثير على الطرف الآخر ؛ لقبول أفكاره وآرائه ، بالاستناد الى الحجج والبراهين والادلة التي يقبلها العقل).

ثانياً: عوامل نجاح عملية الإقناع : هنالك العديد من العوامل التي تساعد في نجاح عملية الإقناع منها :

1 – المصداقية: والتي تتوقف على خبرة المرسل ومدى ما يتسم به من ثقة و أمانة.

2 – الجاذبية: والتي تتوقف على شخصية المرسل وقدراته وإمكانياته وعلاقته مع المرسل إليه (المستقبل).

3 – الالتزام بالأمانة وعدم المبالغة.

ولكي تكون مقنعا جيدا يجب :

1- أن تكون مقتنعا بما تعرض.
2- أن تكون أمينا مع نفسك وغيرك في عرضك.
3- أن تبنى عرضك على أساس ما لدى الناس من ثقة فيك.
4- معرفة كل شيء عن المتلقيين / المستقبلين.
5- أن تنصت لكل اقتراحات ومداخلات المتلقيين.
6- أن تتميز بقوة الشخصية وسرعة البديهة وقوة الملاحظة.
7- أن تضع في اعتبارك أن المصالح والقيم هي التي تحرك الناس.
8- أن تتوافر لديك بعض المهارات الخاصة بتقديم عرض جيد.

ثالثاً: وسائل وأساليب الإقناع عند التعامل مع الاخرين:

- التجارب الميدانية.
- القصة القصيرة ذات المعاني والدلالات.
- الأمثال العربية الأصيلة.
- البراهين والحجج.
- التعابير الطبيعية.

الجلسة الرابعة :

مفهوم التفاوض واهميته

أهداف الجلسة: في نهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على ان :

1. يدرك المتدرب مفهوم التفاوض ، واهميته بحياتنا

محتوي الجلسة:

1. مفهوم التفاوض .
2. أهمية التفاوض بحياتنا .



مفهوم التفاوض واهميته بحياتنا



اولاً: مفهوم التفاوض :هو نوع من الحوار يتم من خلال عملية نقاش متبادلة بين طرفين للوصول إلى تسوية بين المصالح المتعارضة بطريقة ترضي طرفي المعادلة، وتكمن أهمية التفاوض في ضرورته للوصول إلى حل للخلافات والنزاعات بين الأطراف.

وهنالك تعريف اخر بشكل مبسط يقول بأن التفاوض هو: الحصول على أفضل نتيجة محتملة بين طرفين مختلفين بحيث يحصل الطرفان على أقصى حد مما يريدانه أو يتوقعان الحصول علية.

ثانيا: أهمية التفاوض : يمكن تلخيص أهمية التفاوض بجملة من النقاط كالاتي :

1. التواصل الجيد والتفاهم الفعال.

2. تكوين الأرضيات المشتركة.
3. تجنب تفجير الصراعات والجدل العقيم .
4. الحل الأمثل للمشكلات والنزاعات.
5. تحسين الإنجازات وعقد الصفقات والتغلب على المعوقات.

الجلسة الخامسة:

طرق وسلوكيات المفاوض الفعال

أهداف الجلسة:في نهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على ان :

1. يعدد المتدرب طرق تنمية مهارة التفاوض .
2. يكتسب المتدرب سلوكيات المفاوض الفعال.

محتوي الجلسة:

1. طرق تنمية مهارة التفاوض.
2. سلوكيات المفاوض الفعال.



طرق تنمية مهارة التفاوض وسلوكيات المفاوض الفعال



اولاً: الطرق التي تساعد على تنمية مهارة التفاوض :هنالك العديد من الطرق المستخدمة في تنمية مهارة التفاوض يمكن اجمالها بالاتي :

- **القوة التفاوضية** :يقصد بها مدى السلطة التفاوضية للتفاوض.
- **المعلومات التفاوضية:** وهي المعلومات الكافية عن الخصم.
- **القدرة التفاوضية:** مدى البراعة والمهارة والكفاءة في التفاوض.
- **الرغبة المشتركة:** توافر رغبة حقيقية لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلهم .
- **المناخ المحيط:** حيث يجب أن تكون القضية التفاوضية ساخنة أي جديرة بالتفاوض.

خطوات التفاوض :

ثانياً: خطوات مهارة التفاوض : تمر العملية التفاوضية بستة خطوات نذكرها على النحو الاتي :

- تحديد وتشخيص القضية التفاوضية.
- تهيئة المناخ للتفاوض.
- قبول الخصم للتفاوض.
- التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذيا.
- بدء جلسات التفاوض الفعلية.
- الوصول إلى الاتفاق النهائي وتوقيعه

ثالثاً: سمات وسلوكيات الشخص المفاوض :لا بد على المتفاوض ان يتمتع بمجموعة من السمات الواجب توفرها في شخصيته وهي :

- ✓ الحكم السليم على الأمور.
- ✓ الاستعداد والالتزام بالتخطيط .
- ✓ الحكمة والصبر والانتظار.
- ✓ القدرة على الاستماع بعقل متفتح.

- ✓ الشجاعة في الاستعانة بالفريق المساعد في الوقت المناسب.
- ✓ الثقة بالنفس.
- ✓ سرعة البديهة .
- ✓ التفاوض بفاعلية مع الطرف الآخر وكسب ثقته.

الجلسة السادسة:

مفهوم ومراحل الإلقاء

أهداف الجلسة:في نهاية التدريب يكون المتدرب قادراً على ان :

1. يتعرف المتدرب على مفهوم الإلقاء .
2. يذكر المتدرب مراحل عملية الإلقاء .
3. يمارس المتدرب مهارات الاتصال الشخصي في أثناء الإلقاء.

محتوي الجلسة:

1.على مفهوم الإلقاء .

2. مراحل عملية الإلقاء .

3. مهارات الاتصال الشخصي في أثناء الإلقاءء.



مفهوم الإلقاء ومراحل عملية الإلقاء



اولاً: مفهوم الإلقاء : الإلقاء الناجح عبارة عن قيام الملقي المرسل بنقل بعض معلوماته ومشاعره وأحاسيسه عن طريق الكلام إلى الملقى إليه مستخدما في ذلك ما يمكن استخدامه من أجزاء جسده ونبرات صوته.

ومن خلال هذا المفهوم المبسط يتضح لنا أن الإلقاء الناجح ليس مجرد تلفظ بكلمات معينة

بصوت مسموع ولكنه اكبر من ذلك وأدق حيث يحتاج نجاح الإلقاء إلى عناصر مهمة من أبرزها :

1- وجود مشاعر و أحاسيس و معلومات لدى الملقي المرسل : وهذا يعني أن لابد أن يتفاعل الملقي أولا مع ما يريد إلقاءه وان يكون له أهمية في نفسه وان يتأثر به قبل أن يؤثر في غيره مع وجود المعلومات الكافية حول الموضوع الذي يريد الكلام حوله

2- الكلام : وهو وسيلة الإلقاء الأساسية ويتعلق بالكلام عدد من الأمور لابد من توفرها لنجاح الإلقاء فمنها وضوح الصوت وسلامة تركيب الكلمات وغير ذلك.

3- استخدام بعض أجزاء الجسد في الإلقاء(لغة الجسد) ، كاليدين وتعبيرات الوجه وحركة الجسم بحسب الموقف والموضوع الملقى .

4- نبرات الصوت : حيث أن نبرة الصوت من الأشياء المهمة في الإلقاء فالصوت الخافت البطئ يجلب النوم ومثله الصوت الذي يكون على وتيرة واحدة ، والصوت القوي السريع يجلب النشاط والانتباه ، كما أن بعض نبرات الصوت تجلب الحزن وبعضها تجلب الفرح .

ثانياً: مراحل الإلقاء الفعال :

أولاً :مرحلة جمع المعلومات : وتتمثل بجمع المعلومات والبيانات عن الموضوع المراد القائة من مصادر متنوعة ، وكتابة الموضوع وصياغته بشكل متناسق خال من الاخطاء الاملائية واللغوية ، والحرص على ضبط وتشكيل الكلمات بشكل محكم قبل الإلقاء .

ثانياً: مرحلة التدرّب المسبق على الإلقاء: وتتمثل بقراءة الموضوع لأكثر من مرة ، والتدرب على الإلقاء أمام الأهل والزملاء ، والحديث الايجابي مع النفس ، ومراقبة ومتابعة المتميزين في الإلقاء للاستفادة من أساليبهم .

ثالثاً: لحظات ما قبل الإلقاء: وتتمثل بالحرص على الحضور قبل موعد الإلقاء بوقت كاف لتكوين الفة بينه وبين الجمهور ، التوكل على الله والاستعانة به ، الدخول بخطوات هادئة ،والنظر بعموم الى الجمهور .

رابعاً :مرحلة الإلقاء: وتتمثل بالابتسامة قبل الحديث وهذا من شأنه ان يعمل على راحة الملقي والجمهور معا ، التنويع في التعابير الصوتية حسب الموقف ، استخدام لغة الجسد ، الاهتمام

بالمظهر العام كالملبس والالوان والروائح ، تطبيق مهارات الاتصال الشخصي بفاعلية في أثناء الإلقاء .

خامساً :مرحلة التقييم: وتتم هذه الخطوة من خلال الجمهور المستمع

ثالثاً: مهارات الاتصال الشخصي في أثناء الإلقاء : وتتمثل بالاتي

1. استخدام تعابير الوجه بما يتناسب مع الموقف .
2. استخدام وضع الجسم والحركة الطبيعي .
3. الاهتمام بالمظهر العام كالملابس ، والالوان والروائح وغيرها .
4. استخدام وقفات اللغة بين الجمل والكلمات ليتضح معنى الكلام .
5. استخدام الذات الطبيعية والبعد عن التصنع .
6. التنويع الصوتي حسب الموقف .
7. استخدام المرح والفكاهة لكسر حاجز الملل والرتابة بما يتناسب والموقف

المراجع :

- ✓ ديل كارينجي . (2008). **طريقة سهلة وسريعة للحديث الفعال** . مكتبة جرير : الرياض .
- ✓ الشمراني ، عبد الرحمن .(1420). **فن الاتصال** .دار المعرفة للتنمية البشرية : الرياض .
- ✓ الشيخ، زكريا والعتوم ،اديب.(2005). **مهارات تطوير الذات** . جامعة الملك سعود : عمادة السنة التحضيرية.
- ✓ عبد الرازق، سحر .(2010). **مهارات الاتصال** . جامعة الاميرة نورة : الرياض.
- ✓ العبد، محمد.(2007) . **العبارة والاشارة دراسة في نظرية الاتصال** . مكتبة الآداب للطباعة والنشر والتوزيع : القاهرة.
- ✓ عثمان ، ابراهيم . (2012). **مهارات الاتصال** . جامعة الملك سعود – الرياض .
- ✓ القفاص إيمان .(2000) **مهارات التفاوض** .جامعة الإمارات : الامارات العربية المتحدة .

- ✓ المسعودي ، سعد.(1428). **مهارات الاتصال** . مطابع جامعة الملك عبد العزيز : جدة
- ✓ المعمار ، صلاح .(2014). **اعداد وتقييم الحوار الناجح** . مركز الامل للتدريب والاستشارات : المدينة المنورة .

- ✓ المعمار ، صلاح .(2014). **اعداد وتقييم الحوار الناجح** . مركز الامل للتدريب والاستشارات : المدينة المنورة.

- ✓ النجار ،أحمد عبد العزيز.(2003).**هندسة التفاوض** . آراء للاستشارات: الرياض .
- ✓ هاريسون مونارث .(2008). **المتحدث الواثق** . مكتبة جرير : الرياض.

دليل الأنشطة التدريبية

الجلسة الاولى :

نشاط رقم "1"

عنوان النشاط :	مفهوم الحوار وأهمية
هدف النشاط	يتعرف المتدرب على مفهوم الحوار واهميته بحياة الفرد
زمن النشاط	10 دقائق
الأدوات المستخدمة	✓ السبورة الذكية Smart Board ✓ السبورة الورقية Flow Chart ✓ جهاز العرض **DATA SHOW** ✓ اورق حائط كبيرة للعرض واقلام ملونة ✓ بلوتاك لصق لتعليق العروض
أساليب التدريب	➢ المناقشة والحوار
وصف النشاط	-يطلب المدرب من المتدربين قراءة القصة الخاصة بالجلسة الاولى نشاط رقم "1" والاجابة

على الاسئلة التي تليها :

يقول الإمام الشافعي: «رأيي صواب يحتمل الخطأ ورأي غيري خطأ يحتمل الصواب». وهو قول يحمل في طياته قيمة كبيرة ويستحق التأمل كما يستحق أن يدرّس في كل وقت. فالاستعداد مبدئياً للاعتراف بأن رأي الطرف الآخر يحتمل الصواب هو شرط أساسي لتمييز الحوار عن غيره من أنماط الاتصال. ومن دون هذا الاعتراف، فإن الحوار ينقلب محاضرة أو أمراً غير قائم على شيء سوى القسرية.

وفي قول الإمام الشافعي ما ينطوي على اعتبار التكافؤ، في مقارعة الرأي بالرأي الآخر، شرطاً من شروط الحوار. فالاعتماد المفرط على القوة والاتكال على عدم تكافؤ القدرات هو من أكثر الأخطاء شيوعاً لدى أغلب المتحاورين. وفي هذا الإطار سأذكر قصة «الشمس والريح»، حيث راحت كل منهما تتباهى بقوتها، فتحدَّت إحداهما الأخرى في القدرة على إرغام رجل أن يخلع سترة كان يرتديها أو نزعها عنه. فنفخت الريح بكل قوتها حتى تحوَّلت إلى عاصفة هوجاء، دون أن تتمكن من نزع السترة عن الرجل. أما الشمس فراحت ترسل مزيداً من أشعتها ببطء وصمت، حتى أحس الرجل بالحر، وخلع سترته. والعِبْرَة التي سلَّم بصحتها الجميع هي أن الاعتماد المفرط على القوة غير مضمون النتائج.

1. الهدف من هذه القصة ؟...

2.ما الذي تستنتجه من هذا الحوار الذي دار بين الرياح والشمس ؟.................

3.هل قوة فرض الراي بالحوار حالة صحية لاستمرار الحوار ام لا ؟...

- يتوصل المدرب مع المتدربين الى مفهوم الحوار واهميته بحياة الفرد .

الجلسة الاولى :

نشاط رقم"2"

عنوان النشاط :	المؤشرات الايجابية والسلبية للمتحدث
هدف النشاط	يوظف المتدرب مؤشرات تفاعل الجمهور مع المتحدث

زمن النشاط	10 دقائق
الأدوات المستخدمة	✓ السبورة الذكية Smart Board ✓ السبورة الورقية Flow Chart ✓ جهاز العرض **DATA SHOW** ✓ تجهيز الأقلام الملونة والشفافيات والصحائف الورقية ✓ اورق حائط كبيرة للعرض ✓ بلوتاك لصق لتعليق العروض
أساليب التدريب	➢ العصف الذهني
وصف النشاط	-يطلب المدرب من كل مجموعة من المتدربين بالجلسة الاولى نشاط رقم "2" ذكرموقف من المواقف التي مرت معه في أثناء مراحل حياته لأشخاص حصل بينهم تفاعل بين متحدث ومستمع موضحا فيه الاتي : الموقف1 .... المؤشر السلبي .... دلائل هذا المؤشر.. الموقف2 .... المؤشر السلبي.. دلائل هذا المؤشر.. الموقف3 .... المؤشر الايجابي .... دلائل هذا المؤشر... - بعدها يقوم المدرب بعرض المادة العلمية والتوصل فيها للمؤشرات السلبية والايجابية بين المتحدث والمستمع .

الجلسة الثانية :

نشاط رقم "3"

عنوان النشاط :	آداب الحوار
هدف النشاط	يذكر المتدرب آداب الحوار.
زمن النشاط	15 دقيقة
الأدوات المستخدمة	✓ السبورة الذكية Smart Board ✓ السبورة الورقية Flow Chart ✓ جهاز العرض **DATA SHOW** ✓ اقلام ملونة ✓ اورق حائط كبيرة للعرض ✓ بلوتاك لصق لتعليق العروض
أساليب التدريب	➢ لعب الأدوار
وصف النشاط	-يطلب المدرب من المتدربين قراءة الموقف التدريبي الخاص بالجلسة الثانية نشاط رقم "3" والاجابة على الاسئلة الاتية : في احدى محاضرات تطوير مهارات الذات وبينما يتحدث يوسف ردا على سؤال وجهه له المدرس عن رأيه في نظام التصحيح الالكتروني المعتمد في عمادة السنة التحضيرية ففي الوقت الذي يتحدث فيه يوسف عن دقة هذا النظام واهميته ومدى الاستفادة منه ، واذ بأحد الطلبة يقاطعه بصوت عال : وهل هذا النظام مطبق في كل الجامعات ، وانا لا ارى أهمية لهذا الموضوع في هذا التوقيت فالعام قد انقضى ولا فائدة من بيان أهمية هذا النظام . فابتسم يوسف وطلب منه الهدوء والانتظار ليكمل كلامه ، ثم يجيب على اسئلته . 1.ناقش سلوك زميل يوسف ؟... 2.ما رأيك في تصرف يوسف مع زميله ؟... 3.من وجهة نظرك بما تنصح زميل يوسف لكي ينمي لديه مهارة الاستماع الجيد ؟..

	-بعدها يعرض المدرب المادة العلمية ويتوصل مع المتدربين لآداب الحوار .

الجلسة الثانية :

نشاط رقم "4"

عنوان النشاط :	فنيات الحوار وآدابه.
هدف النشاط	يستخدم المتدرب فنيات الحوار آدابه.
زمن النشاط	10 دقائق
الأدوات المستخدمة	✓ السبورة الذكية Smart Board ✓ السبورة الورقية Flow Chart ✓ جهاز العرض **DATA SHOW** ✓ أورق حائط كبيرة للعرض وأقلام ملونة ✓ بلوتاك لصق لتعليق العروض
أساليب التدريب	➢ لعب الأدوار
وصف النشاط	-يطلب المدرب من المتدربين قراءة الموقف التدريبي الخاص بالجلسة الثانية نشاط رقم "4" والاجابة على الاسئلة الاتية : **موقف تدريبي** لنفترض انك أب ولديك ابن في السنة الاولى في الجامعة ، وقد أزعجك تأخر ابنك في السهر الى وقت متأخر في اليل . السؤال : كيف ستحاور ابنك في هذا الموقف وما الفنيات التي ستستخدمها معه لإقناعه بالعدول عن هذا التصرف المزعج ؟ – اختر زميلاً لك في القاعة التدريبية ومثل أنت دور الأب وهو دور الابن في هذا الموقف . الأب :......................................

	الابن .... الأب:....................................... الابن :..................................... -بعدها يعرض المدرب المادة العلمية ويتوصل مع المتدربين لفنيات الحوار وآدابه .

الجلسة الثالثة :

نشاط رقم "5"

عنوان النشاط :	مفهوم الإقناع واساليبه
هدف النشاط	يتعرف المتدرب على مفهوم الإقناع واساليبه بحياة الفرد
زمن النشاط	15 دقيقة
الأدوات المستخدمة	✓ السبورة الذكية Smart Board ✓ السبورة الورقية Flow Chart ✓ جهاز العرض **DATA SHOW** ✓ اقلام ملونة سبورة وحامل ورق واورق حائط كبيرة للعرض ✓ بلوتاك لصق لتعليق العروض
أساليب التدريب	➢ المناقشة والحوار . تمثيل الأدوار.
وصف النشاط	- يطلب المدرب من المتدربين قراءة الموقف الآتي الخاص بالجلسة الثالثة نشاط رقم "5" والإجابة على الأسئلة التي تليه : احمد طالب يدرس في المسار الإنساني في عمادة السنة التحضيرية وله مجموعة من الزملاء في المسار الإنساني ومن ضمنهم شخص عزير عليه اسمه (نواف) تربطه علاقة جيدة به دار حوار بينهم حول

موضوع الاختصاص بنهاية السنة التحضيرية حيث احمد من الطلبة الذين يعشقون مادة علم النفس وله اطلاع واسع بهذا التخصص نابع من رغبته الجامحة للالتحاق به بنهاية العام دار الحوار الآتي بينهم .

احمد: عزيزي نواف هل لك أن تفصح لي عن رغبتك بالتخصص الذي ستلتحق به بعد انتهاء السنة التحضيرية .

نواف :أنا لدي الرغبة في تخصص التربية الرياضية .

احمد : وهل هذه رغبتك ام ان هنالك ضغوط تمارس عليك للالتحاق بهذا التخصص.

نواف : لا بالطبع رغبتي ولكن يرودني في بعض الأوقات اختيار تخصص اخر.

احمد : ولماذا لا تلتحق مثلي بتخصص علم النفس فهو من التخصصات النادرة ودراستها ممتعة فأنا اقرأ عنه الكثير فعلم النفس تخصص سيفتح لنا المجال في الكثير من مختلف قطاعات العمل بالحياة ومجاله واسع وهنالك تجارب كثير لزملاء سبقونا قد نجحوا فيه وحققوا اعلى المراتب ، فأنا اعرف اكثر من شخص يمتلك عيادة خاصة في تعديل السلوك وهنالك شخص أيضا يمتلك مركزا في الإرشاد الأسري وغيرها من التجارب .

نواف : دعنى اطلع على هذا المجال لا خذ فكرة بسيطة عنه وان وجدت نفسي فيه فمن الممكن ان اغير في رأيي عن تخصص التربية الرياضة .

نواف : دار حديث بنفسه حول هذا الموضوع واطلع على الكثير من المعلومات في هذا التخصص ومجالاته وفرص العمل وغيرها .

نواف : التقى بأحمد وتناقشوا أطراف الحديث بهذا الموضوع واتفقوا على إكمال دراستهم في برنامج البكالوريوس في علم النفس بنهاية السنة التحضيرية

1.كيف تقييم قدرة احمد على الإقناع ؟

2. ما المهارات التي استخدمها احمد لإقناع نواف ؟

– بعدها يعرض المدرب المادة العلمية ويتوصل مع المتدربين لمفهوم الإقناع واساليبه .

الجلسة الثالثة

نشاط رقم "6"

عنوان النشاط :	اساليب الإقناع ووسائله
هدف النشاط	يطبق المتدرب اساليب ووسائل الإقناع المختلفة
زمن النشاط	10 دقائق
الأدوات المستخدمة	✓ السبورة الذكية Smart Board ✓ السبورة الورقية Flow Chart ✓ جهاز العرض **DATA SHOW** ✓ أقلام ملونة ✓ أورق حائط كبيرة للعرض ✓ بلوتاك لصق لتعليق العروض
أساليب التدريب	➢ العمل التعاوني
وصف النشاط	– يعرض المدرب المواقف الثلاثة الاتية الخاصة بالجلسة الثالثة

	نشاط رقم "6" امام جميع المتدربين ويطلب الإجابة عليها من خلال استخدام أساليب ووسائل الإقناع المختلفة . **الموقف الاول** : امرأة مسنة وهي مريضة ترفض الذهاب إلى المستشفى . الأسلوب المستخدم : **الموقف الثاني** : شاب جامعي يرفض العمل المهني ، مبرراً رفضه حتى يحصل على وظيفة في مجال تخصصه . الأسلوب المستخدم : **الموقف الثالث** : أب يرفض إرسال ابنه للتعلم بالخارج ، رغم حصوله على بعثه دراسية الأسلوب المستخدم : -يتوصل المدرب مع المتدربين بعد عرض المادة العلمية لأساليب ووسائل الإقناع المختلفة .

الجلسة الرابعة :

نشاط رقم "7"

عنوان النشاط :	التفاوض الناجح
هدف النشاط	يتعرف المتدرب على أهمية نجاح عملية التفاوض
زمن النشاط	15 دقيقة.
الأدوات المستخدمة	✓ السبورة الذكية Smart Board ✓ السبورة الورقية Flow Chart ✓ جهاز العرض **DATA SHOW**

	✓ أقلام ملونة وأورق حائط كبيرة للعرض ✓ بلوتاك لصق لتعليق العروض
أساليب التدريب	➢ الدراما الاجتماعية
وصف النشاط	– يقوم المدرب بعرض الموقف التفاوضي الخاص بالجلسة الرابعة نشاط رقم "7" على المتدربين ويطلب الاجابة على الاسئلة التي تليه : في إحدى مصانع الإنتاج الضخمة كما تعرفون ان المدين في الغالب ما يماطل في السداد فيقوم الدائن باختيار اثنين من موظفيه لممارسة تكتيك معين من اجل الحصول على مستحقاته يجعل احدهم يقوم بالهجوم عليه بالتهديد بحبسه ومقاطعته على المستوى التجاري بحيث لا يتم التعامل معه مرة أخرى بينما يقوم الأخر بدور حمامة السلام بحيث يهدأ من هذا الشخص ويكسب الشخص المدين الى جانبه ويتوصل معه على اتفاق لسداد مديونياته ومستحقاته . 1.ما رأيك في تصرف صاحب المصنع في هذا الإجراء الذي اتخذه مع المدين للحصول على مستحقاته ؟ 2.ما الأسلوب المستخدم من صاحب المصنع في عملية التفاوض حتى اوجد شيء من لا شيء ؟ – بعد عرض المادة العلمية يتوصل مع المتدربين لأهم أساليب التفاوض الناجح في حياة الفرد.

الجلسة الخامسة

نشاط رقم "8"

عنوان النشاط :	خطوات التفاوض
هدف النشاط	يطبق المتدرب خطوات عملية التفاوض
زمن النشاط	10 دقيقة
الأدوات المستخدمة	✓ السبورة الذكية Smart Board ✓ السبورة الورقية Flow Chart ✓ جهاز العرض **DATA SHOW** ✓ أقلام ملونة ✓ أورق حائط كبيرة للعرض ✓ بلوتاك لصق لتعليق العروض
أساليب التدريب	➢ النقاش الموجة

وصف النشاط	-يطلب المدرب من المتدربين قراءة الموقف الخاص بالجلسة الخامسة نشاط رقم"8"والاجابة على الاسئلة التي تليه : موقف تفاوضي ذهب خالد الى السوق لشراء ساعة يد كهدية لصديقة الذي تخرج من الجامعة ، وحينما دخل المحل أعجبته إحدى الساعات ، ثم سأل البائع عن ثمنها . فقال البائع له : إنها بأربعمئة ريال ... عندئذ قال خالد للتاجر إن السعر عال جداً ، فقال التاجر : إن الساعة من النوع الجيد ، وتكلفتها عالية ومع ذلك يمكنني أن بيعها لك بثلاثمائة وتسعون ريال ، عندئذ اشترى خالد الساعة على الرغم من ان أحد أصدقائه اشترى ساعة مثلها بسعر أقل بكثير . 1. برأيك ما المهارة التي يفتقد اليها خالد؟ 2. ماذا تفعل للحصول على الساعة بسعر أقل ؟ -بعدها يعرض المدرب الماد ة العلمية يتوصل مع المتدربين لخطوات التفاوض الناجح والفاشل.

الجلسة الخامسة

نشاط رقم "9"

عنوان النشاط :	سلوكيات المفاوض الفعال
هدف النشاط	يطبق المتدرب خطوات عملية التفاوض
زمن النشاط	10 دقيقة
الأدوات المستخدمة	✓ السبورة الذكية Smart Board ✓ السبورة الورقية Flow Chart

	✓ جهاز العرض DATA SHOW ✓ أقلام ملونة ✓ أوراق حائط كبيرة للعرض ✓ بلوتاك لصق لتعليق العروض
أساليب التدريب	➢ تمثيل الأدوار
وصف النشاط	-يطلب المدرب من المتدربين قراءة الموقف الخاص بالجلسة الخامسة نشاط رقم"9"وتنفيذ المطلوب من النشاط : موقف تفاوضي بن شخصين ذهب سعيد لشراء سيارة من المعرض، وكان صاحبها قد عرضها بمبلغ خمسين ألف ريال، وسعيد أعجبته السيارة ويريد شراءها بسبعٍ وأربعين ألف ريال، يتبرع طالبان لتمثيل دور كل من سعيد والبائع والتفاوض معاً مستخدمين خطوات وسلوكيات المفاوض الفعال . -بعدها يعرض المدرب الماد ة العلمية يتوصل مع المتدربين لخطوات التفاوض وسلوكيات المفاوض الفعال .

الجلسة السادسة :

نشاط رقم "10"

عنوان النشاط :	مهارة الإلقاء

هدف النشاط	يتعرف المتدرب مهارات الاتصال الشخصي في عملية الإلقاء
زمن النشاط	10 دقائق
الأدوات المستخدمة	✓ السبورة الذكية Smart Board ✓ السبورة الورقية Flow Chart ✓ جهاز العرض **DATA SHOW** ✓ أقلام ملونة ✓ أوراق حائط كبيرة للعرض ✓ بلوتاك لصق لتعليق العروض
أساليب التدريب	➢ السؤال والجواب
وصف النشاط	– يطلب المدرب من المتدربين مشاهدة الفيديو المعد للجلسة السادسة نشاط رقم "10" والإجابة عن الأسئلة التي تليه. – الفيديو ملحق بالأنشطة: 1. ما رأيك بشخصية الطالب واسلوبه في الإلقاء ؟.. 2. ما الخطوات التي ستقوم بها لتجهيز الكلمة او البحث او المادة لوكنت مكانه ؟.. - بعد عرض المادة العلمية يتوصل المدرب الى اهم مهارات الاتصال الشخصي التي تستخدم في الإلقاء ويقيموا تقديم الطالب من خلال هذا الفيديو .

الجلسة السادسة :

نشاط رقم "11"

عنوان النشاط :	تقييم مهارات الاتصال في أثناء الإلقاء
هدف النشاط	يؤدي المتدرب مهارات الاتصال الشخصي في أثناء عملية الإلقاء
زمن النشاط	10دقيقة
الأدوات المستخدمة	✓ السبورة الذكية Smart Board ✓ السبورة الورقية Flow Chart ✓ جهاز العرض **DATA SHOW** ✓ أقلام ملونة ✓ أوراق حائط كبيرة للعرض ✓ بلوتاك لصق لتعليق العروض
أساليب التدريب	➢ تقييم الأقران
وصف النشاط	– يطلب المدرب تنفيذ النشاط "11" الخاص بالجلسة السادسة وهو : – يعرض المدرب فكرة النشاط وهي تقييم مهارات الاتصال في أثناء عملية الإلقاء . – يطلب المدرب من إحدى أفراد المجموعة ان يطبق مهارات الاتصال الشخصي من خلال إلقائه موضوع حول أهمية السنة التحضيرية في حياة الطالب الجامعي. – بعد الإلقاء يطلب المدرب الإجابة على السؤال الآتي : قيم زميلك بعد إلقاء الكلمة من حيث نقاط القوة والضعف وفق الجدول الآتي : <table><tr><td>نقاط القوة</td><td>نقاط الضعف</td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>

دليل التقييم

اولاً: بنود التقييم :

بيان بتوزيع درجات الحقيبة

الدرجة الكلية: 13 درجة	
البند	الدرجة
اختبار نظري	5
سلوك الطالب	2
ملف الانجاز	5
تقييم الأقران	1



ثانياً: استمارات التقييم

استمارة تقييم السيرة الذاتية للمتدرب

م	الفقرات	الدرجة 10
.1	بيانات المتدرب الشخصية	
.2	مؤهلات المتدرب العلمية	



اســـم المتـدرب: الـرقم الجامعي : الشعبة :

.3	الدورات التدريبية	
.4	ورش العمل	
.5	المشاركات المجتمعية	
.6	هوايات المتدرب	
.7	شهادات الشكر والجوائز	
.8	الخبرات العملية.	
.9	المشاركات البحثية.	
.10	تصميم شكل السيرة الذاتية	
	المجموع	

اسم المقيم: التوقيع :

استمارة تقييم ملاحظة سلوك متدرب

م	الفقرات	الدرجة 10
1.	يحافظ على مظهره وهندامه	
2.	يتسم بالهدوء والاتزان	
3.	يبدي ثقة بالنفس وتحملاً للمسؤولية	
4.	يظهر حماساً وحيوية خلال التدريب	
5.	يلتزم بأنظمة الجامعة بالحضور والغياب	
6.	يحرص على الالتزام بوقت التدريب منذ البداية والنهاية	
7.	يتعاون مع المدرب والزملاء	
8.	يشارك في الأنشطة والنقاش	
9.	يحاول أن يبتكر ويبدع ويقدم ما هو جديد.	
10.	يحترم معلميه وزملائه	
	المجموع	

اسم المقيم:

التوقيع :

استمارة تقييم الأقران

اسم المتدرب:

الرقم الجامعي :

الشعبة:

م	الفقرات	الدرجة 10
.1	يعطي أفكاراً جديدة	
.2	يلتزم بموضوع الحقيبة	
.3	فكرة الموضوع شيقة	
.4	يستخدم لغة الجسد في العرض	
.5	يعطي معلومات صحيحة	
.6	يتقبل مداخلات زملائه المتدربين	
.7	ينوع في أسلوب وأنشطة التدريب	
.8	يشجع المتدربين على المشاركة	
.9	يبدي حماساً وحيوية خلال سير التدريب	
.10	ينظم وقت التدريب(مقدمة،خاتمة)	
	المجموع	

اسم المقيم: التوقيع :

استمارة تقييم عرض تعليمي

اسم المتدرب:

الرقم الجامعي :

الشعبة:

م	الفقرات	الدرجة 10
1.	أسلوب الإلقاء جذاب	
2.	لغة وسلامة العرض	
3.	ترتيب الأفكار وارتباطها بالموضوع	
4.	الالتزام بفكرة الموضوع وعدم الخروج عنها	
5.	يستخدم لغة الجسد في أثناء العرض	
6.	الالتزام بوقت العرض	
7.	الإبداع في تصميم شرائح العرض والألوان والمؤثرات.	
8.	وضوح شرائح العرض	
9.	الإجابة عن أسئلة الطلاب المشاركين.	
10.	حضور الشخصية والسيطرة على القاعة في أثناء العرض	
	المجموع	

اسم المقيم: التوقيع :

استمارة تقييم فيديو تعليمي

اسم المتدرب:

الرقم الجامعي :

الشعبة:

م	الفقرات	الدرجة 10
1.	يرتبط الفيديو بموضوعات الحقيبة التدريبية	
2.	زمن عرض الفيديو مناسب	
3.	يتوافر فيه وضوح الصوت ونقاء الصورة والتسلسل	
4.	تم إعداده من قبل الطالب / من شبكة الانترنت	
5.	يتماشى مع الآداب العامة للمجتمع	
	المجموع	

اسم المقيم: التوقيع :

استمارة تقييم زيارة ميدانية

اسم المتدرب :

الرقم الجامعي :

الشعبة :

م	الفقرات	الدرجة 10
1.	ترتبط الزيارة الميدانية بمواضيع الحقيبة التدريبية	
2.	يحدد الهدف من الزيارة الميدانية	
3.	كتابة تقرير مختصر عن الزيارة الميدانية لا يتعدى الصفحتين	
4.	إرفاق خطاب الزيارة الميدانية من مسؤله المباشر	
5.	إحضار خطاب من المؤسسة المزارة تؤكد قيامه بالزيارة	
6.	كتابة البيانات الأزمة عن الزيارة (موعدها ، تاريخها، ..)	
7.	حصر مشكلات فعلية موجودة في الواقع	
8.	يقترح بنود تطويرية للزيارات الميدانية	
9.	طباعة تقرير وتصميم الزيارة بشكل مناسب	
10.	تسليم تقرير الزيارة بالموعد المحدد	
	المجموع	

اسم المدرب: التوقيع   :